

Анализ особенностей системы Oracle Siebel CRM и ее отличий от других CRM -систем

Джапаридзе Дарья Александровна

*Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова
студент*

Аннотация

В данной статье речь пойдет о понятии CRM-системы и об особенностях системы Oracle CRM Siebel. В рамках статьи будут проанализированы функциональные возможности Oracle CRM Siebel. Далее будет проведено сравнение Oracle CRM Siebel с другими популярными CRM-системами и, в заключение статьи, будут сделаны соответствующие выводы о преимуществах и недостатках использования данной системы.

Ключевые слова: CRM, CRM-система, Oracle Siebel CRM, Creatio, MS Dynamics, SAP, Salesforce

Analysis of the features of the Oracle Siebel CRM system and it's differences from other CRM systems

Dzharparidze Darya Alexandrovna

*Plekhanov Russian University of Economics
student*

Abstract

This article will focus on the concept of a CRM system and on the features of the Oracle CRM Siebel system. The article will analyze the functionality of Oracle CRM Siebel. Further, Oracle CRM Siebel will be compared with other popular CRM systems and, in conclusion, appropriate conclusions will be drawn about the advantages and disadvantages of using this system.

Key words: CRM, CRM system, Oracle Siebel CRM, Creatio, MS Dynamics, SAP, Salesforce.

CRM-система используется с целью повышения уровня продаж, для проведения оптимизации маркетинговой деятельности, а также с целью улучшения обслуживания клиентов посредством сохранения необходимой информации о них, а также путем сохранения истории взаимоотношений с клиентами, с целью установления и улучшения бизнес-процессов, а также проведения последующего анализа полученных результатов.

В настоящее время рынок CRM-систем постоянно развивается и его перспективы огромны, так как бизнесу жизненно необходимы эффективные системы автоматизации. Oracle периодически публикует свои планы по дальнейшему развитию Siebel CRM. Таким образом, рассмотрение

особенностей системы Siebel CRM и ее сравнение с другими CRM-системами - актуально.

CRM-система является очень эффективным инструментом для ведения бизнеса. Фактически CRM-система, является системой управления взаимоотношениями с заказчиками, и имеет большое значение для ведения бизнеса любого масштаба, и может эффективно использоваться в различных сферах деятельности [1, 3]. CRM-система является программой для ведения учета и контроля, которая позволяет улучшать процесс взаимодействия с клиентами на предприятии [5].

CRM-система позволяет хранить все требуемые данные о потребителях, поставщиках и партнерах, а также об идущих внутренних процессах компании путем сосредоточения их в одном месте.

Большинство сторонников использования CRM-систем поддерживают всестороннее внедрение облачных решений, которые являются доступными по цене и достаточно просты в использовании.

Система Oracle Siebel CRM представляет собой комплексное программное обеспечение, которое необходимо для управления взаимоотношениями с базами данных предприятия. Оно включает в себя большой перечень разных решений, которые позволяют пользователям обеспечивать эффективное проведение транзакционных, аналитических и взаимодействующих операций со своими клиентами [2].

Система Siebel CRM ориентирована в первую очередь на большие предприятия с численностью в несколько тысяч и более сотрудников.

На данном основании система Siebel CRM является легко масштабируемой и поддерживает совместимость с различными платформами, поддерживая возможность одновременного доступа многих тысяч пользователей к корпоративным данным. В связи с этим современные версии системы Oracle Siebel CRM обладают стандартной веб-ориентированной и модульной архитектурой [7].

Специалисты также отмечают тот факт, что практическое использование системы Siebel CRM от фирмы Oracle является более целесообразным и эффективным при наличии тысяч активных клиентов.

Следует обратить внимание на то, что в настоящее время в Российской Федерации программное обеспечение Oracle Siebel CRM уже успешно используют многие финансовые структуры, к которым относится: «Сбербанк России», «ВТБ 24», «ЮниКредит Банк», а также многие другие банковские учреждения.

Преимуществами системы Siebel CRM являются следующие.

Готовые типовые решения. Компания Oracle смогла разработать большой перечень самых разных отраслевых решений, которые содержат в себе большой перечень функциональных возможностей, которые могут быть успешно внедрены за самые короткие сроки.

Таким образом, программное обеспечение от фирмы Oracle представляет собой порядка двадцати готовых решений, которые были изначально разработаны под определенные отрасли. Все это сокращает

время, отводимое на внедрение системы Oracle Siebel CRM, а также снижает финансовые затраты, идущие на адаптацию соответствующего программного обеспечения, для решения поставленных задач, так как основные модули являются уже установлены заранее и уже настроены.

Система Siebel CRM предлагает пользователям порядка двадцати различных решений, предназначенных для разных отраслей. В настоящее время система Siebel CRM активно применяется десятками тысяч компаний во всем Мире [4].

Вместе с тем Siebel CRM дает возможность автоматизировать как отдельные участки, так и обеспечить отраслевые решения:

- Основные модули, которые необходимы для продаж, маркетинга и сервиса, а также собирают и обрабатывают данные из клиентской базы (Call Center, Sales, Service);
- Покупательское приложение, которое обеспечивает поддержку работы на интернет-платформе (e-Customer);
- Партнерские приложения, которые позволяют обеспечить совместное взаимодействие (e-Channel);
- Специальные модули, которые предназначены для ведения работы с маркетинговыми акциями (e-Campaigns, Siebele-Mail Response) [2].

Гибкость. Можно утверждать, что даже готовое пакетное решение от Oracle Siebel CRM уже способно решать практически все необходимые задачи по продвижению и совершенствованию бизнеса. Вместе с тем система Siebel CRM обладает большой гибкостью, а также возможностью для расширения функциональных возможностей и проведения интеграции с другими приложениями.

Система Oracle Siebel CRM способна изменяться вместе с самим предприятием. Вместе с тем данная система достаточно просто интегрируется и в другие программные продукты и при этом способна эффективно взаимодействовать с решениями от сторонних разработчиков, а также обеспечивает поддержку других баз данных.

Модульная архитектура. Вся система Oracle Siebel CRM имеет модульную структуру. Такая особенность CRM-системы дает возможность для выбора именно такого перечня программных продуктов, который необходим на определенном этапе работы, и дает возможность расширять либо сокращать данный набор в случае необходимости [16, 17].

Вместе с тем в системе есть возможность отключения ненужных модулей, за которые можно не платить, однако в случае необходимости дополнительные модули могут быть подключены к действующей системе.

Широкие возможности для интеграции. Siebel CRM позволяет объединить как пользовательские интерфейсы и приложения, так и базы данных, что выигрышно отличает ее от остальных конкурентов. Возможно использование системы на разных платформах, к примеру, от стационарного компьютера до планшета, что делает ведение бизнеса мобильным.

Работа с большой численностью каналов коммуникации. Система способна предложить весьма эффективное решение для каждого из каналов

коммуникации, которыми могут являться: интернет, контакт-центр, сотрудник в торговой точке либо целое подразделение. Данные каналы объединяются в общую систему и функционируют по общим правилам работы с клиентами.

Надежность решения. Программное обеспечение от фирмы Oracle отличается своим более высоким уровнем шифрования.

При сравнении со своими непосредственными конкурентами CRM-система в большей степени похожа на базу данных, чем на программное приложение.

Фактически это не оказывает влияния на ее функциональные возможности, однако, взаимодействие с интерфейсом и работа с системой Siebel CRM требует от пользователя определенной подготовки и зачастую нуждается в прохождении им необходимого обучения в работе с системой. Несмотря на то, что предложение от фирмы Oracle является одним из наиболее выгодных CRM-систем, однако тем не менее имеет высокую стоимость [2].

Рассмотрим основные функциональные возможности системы Siebel CRM [8, 9]:

1. Взаимосвязь между сущностями. Возможностями для проведения настройки сложной иерархической связи устанавливаемой между сущностями системы являются: Компания, Контакт, Лицевой счет, Устройство, Услуга, Платеж, Справочник адресов, Справочник телефонов, Сервисное обращение, Взаимодействие.
2. Возможности интеграции. Интеграция способна осуществляться в режиме онлайн как через веб-сервисы, так и посредством представлений на уровне данных. Таким образом, с целью проведения интеграции с телефонией используется специальный программируемый интерфейс под названием Siebel Communication Layer.
3. Возможности для идентификации клиента. В случае входящего звонка со стороны клиента, механизмы системы Siebel CRM начинают поисковый процесс абонента в имеющейся базе телефонных номеров, и перед пользователем возникает соответствующая карточка клиента со всей необходимой информацией.
4. Взаимодействие с почтой. Специальный сервис Siebel Email Response обеспечивает возможность получения и отправки писем через каждый почтовый сервер. Данный компонент позволяет зафиксировать как получение письма, так и открытие с переходом по ссылке внутри данного письма.
5. Автоматическое создание кампаний обзвона. Возможность эффективного проведения кампаний исходящего обзвона с выборкой всех нужных номеров целевой аудитории для их дальнейшей обработки в call-центре.

Указанные выше функциональные возможности системы Siebel CRM не являются исчерпывающими, однако они являются основными для всех современных предприятий [4]. Рассмотрим основные функциональные особенности системы Oracle CRM Siebel и сравним их с функционалом других популярных CRM-систем [10].

Таблица 1. Сравнение CRM-систем для крупного бизнеса

Функциональные особенности	Creatio	MS Dynamics	SAP	Oracle Siebel	Salesforce
Для среднего и крупного бизнеса	+	+	+	+	+
Для цифровой трансформации бизнеса	+	+	+	+	+
Управление продажами	+	+	+	+	+
Управление сервисом	+	+	+	+	+
Управление маркетингом	+	+	+	+	+
Бизнес-процессы	+	+	+	+	+
Мобильные приложения	+	+	+	+	+
SaaS (web-доступ)	+	+	+	+	+
Коробочная версия	+	-	-	-	+
Воронка продаж	+	+	+	+	+
Работа с лидами	+	+	+	+	+
Простота интерфейса	+	+	-	-	+
Документооборот	+	+	+	+	+
Интеграция с API	+	+	+	+	+
Интеграция с почтой	+	+	+	+	+
Интеграция с телефонией	+	+	+	+	+
Рассылки Email, SMS	+	+	+	+	+
Цена	+	-	+	-	-
Отечественная компания	+	-	-	-	-
Итоговая оценка	19	16	16	15	17

Первое место (CREATIO). Является лучшим комплексным решением для сегмента Enterprise. Единая low-code платформа Creatio для продаж, маркетинга и сервиса от российской компании Террасофт. Creatio обеспечивает автоматизацию и ускорение бизнес-процессов для крупных компаний из разных отраслей. Таким образом, для среднего и крупного бизнеса предлагается 24 готовых отраслевых решения. Вместе с тем компания Террасофт занимается развитием собственного онлайн-магазина готовых решений и темплейтов для увеличения быстродействия интеграции платформы.

Примеры удачного внедрения платформы Creatio в такие российские компании как Газпром нефть, Татнефть, Доброфлот, ЕВРАЗ, показывают высокий уровень доверия крупного бизнеса к Creatio.

Второе место (Microsoft Dynamics). Высокопроизводительное решение, предназначенное для среднего и крупного бизнеса содержащее в себе элементы ERP. Возможность проведения интеграции с программными приложениями от фирмы Microsoft.

Наличие инструментов, предназначенных с целью управления продажами, маркетингом и сервисом. Создание и автоматизация бизнес-процессов. Наличие готовых отраслевых решений для финансовой отрасли, управления персоналом и HR, для комплексного управления сервисом, продаж и аналитики.

Удачные интеграции в таких иностранных компаниях как Unicef, Pandora, Hewlett-Packard.

Третье место (SAP). SAP CRM предлагает эффективное решение для продаж, маркетинга и обслуживания клиента. Отлаженная работа, на всем цикле продаж начиная от планирования и разработки стратегии до успешной реализации и анализа эффективности. Работа с покупателями по всем каналам сбыта, контроль над совершением сделок и наличие функционального планировщика.

Для специалистов маркетингового отдела была разработана мощная платформа для управления маркетинговыми активностями, а также управления брендами. Удачными примерами внедрения SAP являются компании Башнефть, Северсталь, НЛМК, Сибмост.

Четвертое место (Oracle Siebel). Система для крупного бизнеса, позволяющая развернуть комплексную корпоративную IT-систему для автоматизации всех подразделений в компании. Подходит для работы фронт-офиса и бэк-офиса.

Oracle Siebel CRM позволяет создать и автоматизировать call-центр компании, интегрировать множество сторонних сервисов и приложений в бизнес. Компания способна предложить готовые отраслевые решения для многих сфер деятельности. Удачными примерами внедрения Oracle Siebel CRM в зарубежных компаниях являются Bosch Telecom, AOL, Xerox.

Пятое место (SALESFORCE). Salesforce считается №1 в мире, согласно данным таких аналитических агентств как Gartner и Forrester. CRM-Решение Salesforce имеет единую платформу для продаж, клиентского сервиса, маркетинга и глубокой аналитики деятельности. Однако данная компания не направлена на российский рынок и представлена в России только партнерами-интеграторами, что не позволяет поставить данную систему выше пятого места.

Таким образом, CRM-системой принято называть прикладное программное обеспечение, которое предназначено для предприятий, с целью автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами. Система Siebel CRM является одним из основных продуктов фирмы Oracle, который используется крупными компаниями и корпорациями в качестве системы управления взаимоотношениями с клиентами [6].

Oracle Siebel CRM — это система управления взаимоотношениями с клиентами, которая позволяет развернуть комплексную корпоративную

информационную систему, автоматизирующую различные операции фронт-офиса, к которым относится: управление продажами, сервисом, маркетингом и взаимоотношения с партнерами; так и бэк-офиса, к которым относится: аналитика, управление заказами, управление персоналом, расчет компенсаций сотрудникам и тому подобное, а также интеграция с любыми IT-системами клиента. Oracle Siebel CRM — достаточно дорогая система с большими возможностями для ведения крупного бизнеса. Система Siebel CRM хороша тем, что она может обеспечивать поддержание комплексного решения задач всех подразделений компании. В ней предоставляется инструментарий для поддержки работы с клиентами и партнерами, а также имеется большой функционал, предназначенный для управления маркетинговыми кампаниями и расширения возможностей фронт-офиса. Вместе с тем, бэк-офису в Oracle Siebel CRM также предоставляется достаточно большой функционал, предназначенный для ведения аналитики продаж, управления персоналом и заказами, а также для оценки профессионализма сотрудников отдела продаж.

Система Siebel CRM обладает хорошо продуманной архитектурой, которая способна гибко подстраиваться под конкретные требования со стороны бизнеса. Можно утверждать, что систему Oracle Siebel CRM весьма эффективно использовать в IT-сфере, в сфере медицины, в юридическом бизнесе, также ее можно использовать в строительстве, в сфере розничной торговли, в управлении промышленным предприятием, в гостиничном бизнесе, а также в корпоративной сфере услуг, и во многих других сферах деятельности.

Библиографический список

1. Джапаридзе Д. А. Оптимизация процесса консультирования клиента в колл-центре в банковской сфере // Постулат. 2021. №2. URL: <http://e-postulat.ru/index.php/Postulat/article/view/3564> (Дата обращения: 02.02.2021)
2. Дик В.В., Староверова О.В., Уринцов А.И. Аутсорсинг - эффективный способ приобретения информационной системы // Вестник Московского университета МВД России. 2015. № 6. С. 229-233.
3. Дик В.В., Староверова О.В., Уринцов А.И. Технологическая и организационная виртуализация предприятия в условиях информационного общества // Ученые записки Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского. Экономика и управление. 2016. Т. 2(68). № 1. С. 35-41.
4. Еныгин Д.В., Экарева И.Л., Фоминых Н.Ю., Зарудная М.В., Галахов Д.В. Межкультурный подход к иноязычной профессиональной подготовке будущих специалистов экономического профиля // Современный ученый. 2017. № 6. С. 203-208.
5. Кривцов К.Э., Уринцов А.И. Об использовании esrm-решений, как инструментария оперативной адаптации субъекта экономики к

- перманентным изменениям внешней среды // В сборнике: Математическое обеспечение и технологии программирования в экономике. Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. Москва, 2003. С. 152-156.
6. Кейс «Сбербанка»: искусственный интеллект для контакт-центра. Официальный сайт компании «Voximplant» URL: <https://voximplant.ru/blog/kejs-sberbanka-iskusstvennyj-intellekt-dla-kontakt-centra> (Дата обращения: 04.02.2021)
 7. Обзор ситуации в банковском секторе в декабре и прогноз на 2020 год URL: <https://riarating.ru/banks/20200131/630152777.html> (Дата обращения: 03.02.2021)
 8. Уринцов А.И., Староверова О.В., Галахов Д.В. Некоторые вопросы формирования условий развития современной цифровой экономики // Образование. Наука. Научные кадры. 2017. № 2. С. 108-111.
 9. Уринцов А.И., Староверова О.В., Свиридова Е.С., Епифанов Г.М. Государственная политика РФ, направленная на развитие образования в условиях цифровой экономики // Современные информационные технологии и ИТ-образование. 2018. Т. 14. № 4. С. 842-850.
 10. Фоминых Н.Ю., Экарева И.Л., Зарудная М.В., Галахов Д.В. Проектирование компьютерно ориентированной системы самостоятельной работы будущих экономистов по английскому языку // Плехановский научный бюллетень. 2018. № 1 (13). С. 102-105.
 11. Что такое электронная коммерция? // Shopiweb.ru. URL: <https://shopiweb.ru/obshhee/chto-takoe-ehlektronnaja-kommercija/> (05.02.2021).
 12. Ferreira N.M. 20 Ecommerce Advantages And Disadvantages You Need To Know. URL: <https://www.oberlo.com/blog/20-ecommerce-advantages-and-disadvantages> (05.02.2021).
 13. Mamedova N.A., Urintsov A.I., Staroverova O.V., Ivanov E.A., Galakhov D.V. Social engineering in the context of ensuring information security // SHS Web of Conferences. The conference proceedings. 2019. С. 00073.
 14. Стратегия развития Oracle Siebel CRM. // «Портал полезных знаний» URL - <https://nashtobolsk.ru/mnogostupenchataya-marketingovaya-programma-s-pomoshchyu-crm-strategiya-razvitiya-oracle/> (Дата обращения: 20.04.2021)
 15. Управление отношениями с клиентами (CRM) в 1С. // «42Clouds» URL - <https://42clouds.com/ru-ru/manuals/upravlenie-otnosheniyami-s-klientami-crm-v-1s-ka.html> (Дата обращения: 20.04.2021)
 16. Oracle Siebel CRM. // «GETCRM» URL: <https://getcrm.ru/products/crm/oracle-siebel-crm1/> (Дата обращения: 20.04.2021)
 17. Oracle Siebel CRM // Электронный ресурс. URL: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82:Oracle_Siebel_CRM (Дата обращения: 20.04.2021)
 18. CRM Software // Электронный ресурс. URL: <https://crm.financesonline.com/> (Дата обращения: 20.04.2021)